

ABSTRACT

Title : **Implementation Of Customer Relationship Management (Crm) In Designing A Web-Based Grocery Sales Information System In Suaduon Store Using Php Programming Language And Mysql Database (Case Study: Suaduon Shop)**

Name : **Atikah Sari Hasibuan**

No BP : **20101152610094**

Study Program : **Information System**

Education Level : **Strata 1 (S1)**

Mentor : **1. Mutiana Pratiwi, S.Kom M.Kom**
2. Radius Parwiro, S.Kom. M.Kom

Suadon Shop is a shop selling basic necessities located on Jl. Baginda Suaduon Sibuhuan Julu, District. Barumun, Kab. Padang Lamas, North Sumatra. The Suaduon shop already has many customers not only in the Jl. Baginda Suaduon, Too Suaduon has customers from other areas and even other sub-districts. Currently, Suaduon Store records transactions manually, that is, they are recorded in a ledger, so sometimes errors occur in sales reporting due to human error. Apart from that, sales at the Suaduon Shop are still carried out face to face, namely by visiting the shop directly. Apart from that, the Suaduon Shop does not yet have a system that can improve relationships with customers so it cannot provide better service. To overcome this problem, an operational CRM is needed that can facilitate service to consumers. In this research, a system was created that implements operational CRM to help Suaduon Shop owners in sales and provide better service to customers and can even attract other customers. The operational CRM features used in this research include discount features, customer data management, store information and online ordering services. The system was first designed by creating a context diagram, and creating relationships between tables. Next, the results of the design are implemented into a system using the PHP programming language and MySQL database. The final result of this implementation is a web-based application. The application will make it easier for customers to order goods. This application will help management in managing the ordering system implemented in the company, especially in the aspect of information service to customers. This application will reduce the occurrence of errors in providing complete information regarding sales services. The application is a web-based information system that suits your needs.

Keywords: **Suaduon, Customer Relationship Management, Information System**

ABSTRAK

Judul : **Implementasi *Customer Relationship Managaement (Crm)* Dalam Perancangan Sistem Informasi Penjualan Sembako Pada Toko Suaduon Berbasis Web Dengan Menggunakan Bahasa Pemrograman Php Dan Database Mysql (Studi Kasus : Toko Suaduon)**

Nama : **Atikah Sari Hasibuan**

No BP : **20101152610094**

Program Studi : **Sistem Informasi**

Jenjang Pendidikan : **Strata 1 (S1)**

Pembimbing : **1. Mutiana Pratiwi, S.Kom M.Kom
2. Radius Parwiro, S.Kom. M.Kom**

Toko Suadon merupakan toko penjual sembako yang berada di di Jl. Baginda Suaduon Sibuhuan Julu, Kec. Barumun, Kab. Padang lawas, Sumatera Utara. Toko Suaduon sudah memiliki banyak *customer* yang tidak hanya di wilayah Jl. Baginda Suaduon, Toko Suaduon memiliki *customer* dari daerah lain bahkan kecamatan lain. Pada saat ini, Toko Suaduon dalam melakukan pencatatan transaksi masih manual yaitu dicatat dalam buku besar sehingga terkadang terjadi kesalahan dalam pelaporan penjualan yang disebabkan karena *human error*. Selain itu, penjualan di Toko Suaduon masih dilakukan secara face to face yaitu dengan berkunjung langsung ke toko. Selain itu, Toko Suaduon belum memiliki sebuah sistem yang dapat meningkatkan hubungan dengan para customer sehingga belum dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Untuk mengatasi permasalahan tersebut diperlukan CRM operasional yang dapat memfasilitasi pelayanan kepada konsumen. Pada penelitian ini dibuat sistem yang mengimplementasikan CRM operasional untuk membantu pemilik Toko Suaduon dalam penjualan dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada customer bahkan bisa menarik customer lain. Adapun fitur CRM operasional yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya adalah fitur diskon, pengelolaan data pelanggan, informasi toko dan pelayanan pemesanan secara online. Sistem terlebih dahulu dirancang dengan membuat diagram konteks, Selanjutnya hasil dari perancangan tersebut diimplementasikan menjadi sebuah sistem menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL. Hasil akhir dari implementasi tersebut adalah aplikasi berbasis web. Aplikasi akan memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam melakukan pemesanan barang. Aplikasi ini akan membantu manajemen dalam mengatur sistem pemesanan yang diterapkan di perusahaan, terutama pada aspek pelayanan informasi pada pelanggan.

Kata Kunci: Suaduon, *Customer Relationship Management*, Sistem Informasi